



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Government
Publication

CAI
PW
-Z038

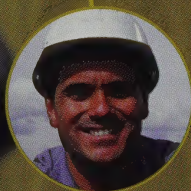


3 1761 11709428 4



Real Property Solutions

NATIONAL SERVICE
CALL CENTRE



“Experts
on Call”

1 800 463-1850

Canada 

Providing Solutions to Your Problems



The *National Service Call Centre* is a state-of-the-art call centre, specially designed to provide response to federal government

departments requiring building services. We provide convenient, one-stop shopping. To access our service, you simply call the same 1 800 number, no matter where you are in Canada. And our bilingual service specialists are always on call to serve you — 24 hours a day, 7 days a week.

As soon as your call comes in, we dispatch a qualified service provider to your site to solve the problem. Once the service provider notifies us that the work has been completed, we follow up with you, to ensure your complete satisfaction.

**Only a
Phone Call Away:**

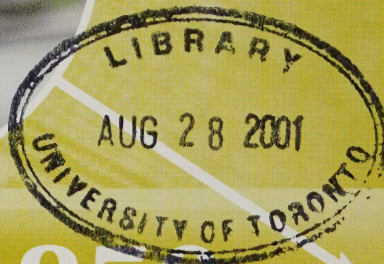
1 800 463-1850

**If you need to contact us,
just call our 1 800 number.**

A Successful First-Year Track Record

You'll find our service is efficient, effective — and fast.

- Over 100,000 calls handled since we began operations
- Approximately 21,000 clients have called to date
- Highly trained, professional operators, dispatchers and service providers
- State-of-the-art technology



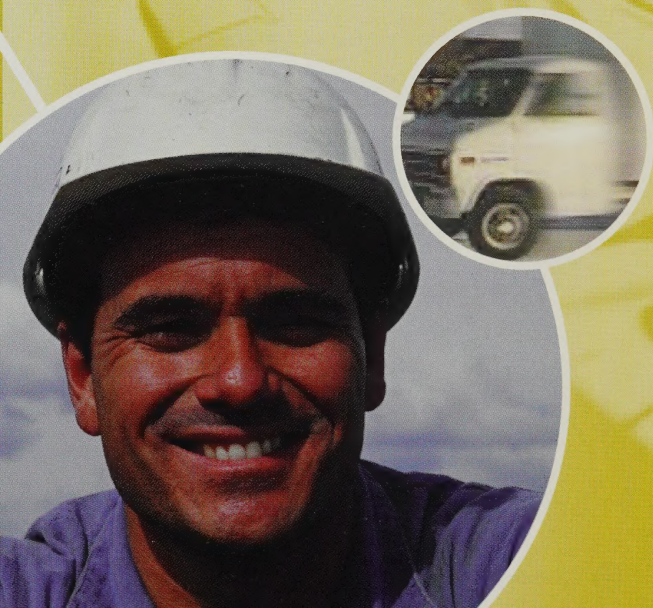
A Broad Range of Services

We offer a full spectrum of services to ensure that your facility operations and building maintenance run smoothly, including:

- Cleaning
- Occupational safety
- Heating
- Ventilation
- Air conditioning
- Plumbing
- Lighting
- Electrical
- Snow removal
- General repairs and maintenance

Many Satisfied Clients

The *National Service Call Centre* is always at your service. It reflects our ongoing commitment, at PWGSC, to our customers. Your continued satisfaction means a lot to us.



Here's what some of our many **satisfied** **clients** have to say about the Call Centre:



"The use of the call centre to handle incoming incident reports has offered our Business Centre numerous benefits and advantages, such as faster response times due to fewer players "in the loop", a more "integrated" approach to client service, better tracking of incident reports and ensuring appropriate follow-up, and increased accountability on both sides."

Elaine Boily-Nichol
Director, Assets Management
Human Resources Development Canada

"Ever since its inception here at this site, I've received only glowing reports from my staff on the job it's doing. We no longer have to spend a lot of time on the phones tracking down Maintenance personnel to respond to complaints from staff, and this is certainly a big plus in our favour. Once we call the centre, they take over, leaving my staff free to do their job. Their follow-up policy also ensures that any and all complaints are handled in a timely manner."

Ed Dunphy
Warrant Officer
Chief Commissionaire
Fisheries and Oceans, Canadian Coast Guard



Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada



Services immobiliers... Des solutions sur mesure



**CENTRE NATIONAL
D'APPELS
DE SERVICE**



**Des experts
à l'écoute**

1 800 463-1850

Canada 

Une solution à vos problèmes



Le Centre national d'appels de service est un centre d'appel d'avant-garde conçu spécialement pour répondre aux demandes des

ministères du gouvernement fédéral en quête de services dans le domaine de la construction.

Il s'agit d'un service pratique à guichet unique. Nos spécialistes bilingues sont à votre service 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Il suffit de composer notre numéro 800, qui demeure le même partout au Canada.

Sur réception de votre appel téléphonique, un fournisseur de service qualifié est envoyé chez-vous pour résoudre votre problème.

Lorsque le fournisseur de service nous avise que son travail est terminé, nous communiquons avec vous pour nous assurer que vous êtes entièrement satisfait.

Un simple appel téléphonique

1 800 463-1850

**Pour nous rejoindre,
il suffit de composer notre numéro 800.**

Un rendement excellent dès la première année d'activités

- Notre service est efficient, efficace — et rapide.
- Plus de 100 000 appels ont été traités depuis le début de nos activités
- Près de 21 000 clients nous ont appelés à ce jour
- Des opérateurs, répartiteurs et fournisseurs de services hautement qualifiés et professionnels
- Une technologie d'avant-garde



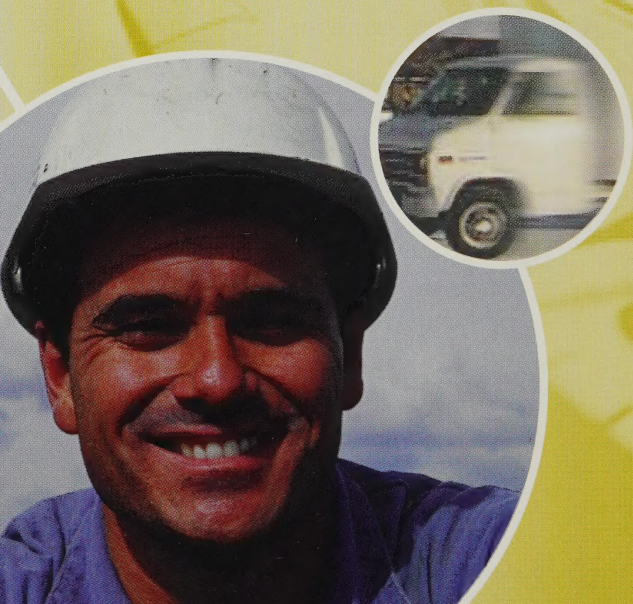
Une gamme de services variée

Nous offrons une gamme complète de services afin d'assurer que l'exploitation de vos immeubles et l'entretien de vos locaux se déroulent sans heurt :

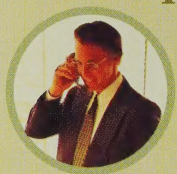
- Nettoyage
- Sécurité aquatique
- Sécurité au travail
- Chauffage
- Ventilation
- Climatisation
- Plomberie
- Éclairage
- Systèmes électriques
- Déneigement
- Service général de réparations et d'entretien

De nombreux clients satisfaits

Le *Centre national d'appels de service* est toujours à votre disposition. Il reflète l'engagement continu de TPSGC envers ses clients. Votre entière satisfaction est importante pour nous.



Voici ce que certains de nos



**nombreux clients
satisfaits ont à dire**

à propos du Centre d'appel :

« L'utilisation du Centre d'appels pour gérer les rapports d'incidents que nous recevons a été bénéfique à plusieurs points de vue pour notre Centre d'affaires. Elle nous a permis d'améliorer notre temps de réponse grâce au nombre réduit d'intervenants « dans le coup », d'avoir une approche plus « intégrée » au service à la clientèle, d'effectuer une meilleure localisation des rapports d'incidents et d'assurer un suivi approprié. Elle a aussi entraîné une meilleure responsabilisation des deux parties. »

Elaine Boily-Nichol

Directrice, Gestion des biens

Développement des ressources humaines Canada

« Depuis ses débuts ici, je n'ai reçu que des rapports enthousiastes de la part de mes employés sur le travail effectué par le Centre d'appels. Nous n'avons plus besoin de passer beaucoup de temps au téléphone pour repérer les services d'Entretien en réponse aux plaintes d'employés, et c'est là un précieux avantage pour nous. Nous n'avons qu'à téléphoner au Centre et ils se chargent de régler le problème, ce qui permet à mes employés de retourner à leur travail. Leur politique de suivi veille à ce que toutes les plaintes, quelles qu'elles soient, soient réglées en temps opportun. »

Ed Dunphy

Adjudant

Commissionnaire en chef

Pêches et Océans, Garde côtière canadienne